

**PENGARUH PERSEPSI TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP PANYABUNGAN**

SKRIPSI



*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

RIZKI MUHAMMAD DEWAN

NIM. 19150018

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rizki Muhammad Dewan
Nim : 19150018
Tempat /Tgl Lahir : 13 Maret 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa Panyabungan Jae Kecamatan Panyabungan
Kota Kabupaten Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan** " adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutka sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 25 September 2023
Yang membuat pernyataan



RIZKI MUHAMMAD DEWAN
NIM.19150018

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Rizki Muhammad Dewan, NIM.19150018 dengan judul: "Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

September 2023

Panyabungan,

Pembimbing I



Azizatur Rahmah, M.E
NIP.199106082019032018

Pembimbing II

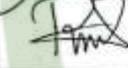


Arwin, M.A
NIP.198512162019031007

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul a.n. Rizki Muhammad Dewan, NIM.19150018
 “Pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan
 Mobile Banking di BSI KCP Panyabungan”, Program Studi Perbankan Syariah
 telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah
 Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Arwin, M.A NIP. 198512162019031007	Penguji I		10/10/2023
2	Satria Darma, M.E NIP. 198710202019031009	Penguji II		10/10/2023
3	Ali Topan, M.E NIP. 198312252019031009	Penguji III		10/10/2023
4	Rukiah, M.Si NIP. 198006222007102004	Penguji IV		10/10/2023

Mandailing Natal, Oktober 2023

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. M. Sumpter Mubia Harahap, M.Ag
 NIP. 1970061903121002

ABSTRAK

Nama : Rizki Muhammad Dewan

NIM : 19150018

Judul : Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan

Tujuan penelitian ini adalah pertama untuk menganalisis adanya pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah kemudian menganalisis adanya pengaruh persepsi manfaat terhadap minat nasabah, dan untuk menganalisis adanya pengaruh persepsi kenyamanan yang terakhir menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi kenyamanan terhadap minat nasabah penelitian ini adalah penelitian kuantitatif data dikumpulkan dengan kuesioner dengan jumlah responden 100 orang menggunakan teknik simple random sampling dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa persepsi kemudahan (X1) berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y) dan taraf signifikan ($0,003 < 0,005$) dan dengan nilai T hitung $> T$ tabel sebesar ($4,149 > 1,660$) kemudian persepsi manfaat (X2) berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y) dengan taraf signifikan ($0,002 < 0,005$) dan dengan nilai T hitung $> T$ tabel sebesar ($3,286 > 1,660$) dan persepsi kenyamanan (X3) berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y) dengan taraf signifikan ($0,002 < 0,005$) dan dengan nilai T hitung $> T$ tabel sebesar ($3,235 > 1,660$) kemudian persepsi kemudahan (X1), persepsi manfaat (X2) dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dengan taraf signifikan ($0,002 > 0,005$) dan dengan nilai f hitung $> f$ tabel sebesar ($8,474 > 3,09$) dan dengan koefisien determinan (R²) sebesar 0,543 yang berarti kesemuanya mempengaruhi 54,3% sedangkan sisanya sebesar 45,7% dipengaruhi variabel lain selain variabel persepsi kemudahan (X1), persepsi manfaat (X2) dan persepsi kenyamanan (X3).

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan Dan Minat Nasabah

ABSTRACT

Nama : Rizki Muhammad Dewan

NIM : 19150018

Judul : *The Effect of Perceptions on Customer Interests in Using Mobile Banking at the Indonesian Sharia Bank KCP Panyabungan*

The purpose of this study is first to analyze the effect of perceived convenience on customer interest, then to analyze the influence of perceived benefits on customer interest, and to analyze the influence of perceived convenience, and finally to analyze the effect of perceived convenience, perceived benefits and perceived convenience on customer interest. Quantitative data were collected using a questionnaire with a total of 100 respondents using a simple random sampling technique using SPSS version 22.

Based on the results of the study, perceived ease of use (X1) has a positive effect on customer interest (Y) and a significant level ($0.003 < 0.005$) and with value of $T \text{ count} > T \text{ table}$ of ($4.149 > 1,660$) then perceived benefits (X2) have a positive effect on customer interest (Y) with a significant level ($0.002 < 0.005$) and with a value of $T \text{ count} > T \text{ table}$ of ($3.286 > 1,660$) and perception convenience (X3) has a positive effect on customer interest (Y) with a significant level ($0.002 < 0.005$) and with a $T \text{ count} > T \text{ table}$ value of ($3.235 > 1,660$) then perceived convenience (X1), perceived benefits (X2) and perceived convenience have an effect positive for customer interest with a significant level ($0.002 > 0.005$) and with a calculated $f \text{ value} > f \text{ table}$ of ($8.474 > 3.09$) and with a determinant coefficient (R^2) of 0.543 which means that all of them affect 54.3% while the remaining is 45, 7% is influenced by other variables besides perceived convenience (X1), perceived benefits (X2) and perceived convenience (X3).

Keywords: Perceived Convenience, Benefits, Customer Convenience and Interest

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim alhamdulillahirrabbi'lamin

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, tidak lupa shalawat serta salam penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapat syafa'atnya kelak dihari kiamat. sudah merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang hendak menyelesaikan program pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal untuk menulis sebuah karya ilmiah berupa skripsi guna memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Meskipun dalam penyusunan skripsi ini diupayakan seoptimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisannya. dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Terimakasih untuk kedua orang tua saya tercinta bapak Asran Lubis dan Ibunda Rosidah yang sudah senantiasa memberikan dukungan moral maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
3. Teruntuk Kakak Perempuan saya Rezzi Angriani Lubis & Adik Saya Adif Rahman Lubis ini sebagai tanda terimakasih untuk kalian yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua kita.
4. Bapak Arwin, M.A selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan juga selaku Dosen Pembimbing II saya yang senantiasa mendidik dan meluangkan waktu untuk bimbingan selama penyusunan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.

5. Ibu Azizatur Rahmah, M.E selaku Dosen Pembimbing I saya yang senantiasa mendidik dan meluangkan waktu untuk bimbingan selama penyusunan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.
6. Dan saya ucapkan banyak terimakasih kepada Seluruh Dosen Perbankan Syariah yang selama perkuliahan selalu mendidik saya.
7. Almamaterku tercinta tempat saya menimba ilmu yaitu Sekolah Tinggi Agama Islam Negri Mandailing Natal, Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik saya baik dari segi Ilmu maupun agama
10. Dan terimakasih saya ucapkan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan yang telah mensukseskan penelitian saya.

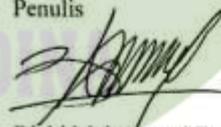
Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan pada penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Panyabungan, 14 September 2023

Penulis



Rizki Muhammad Dewan

NIM: 19150018

Pedoman Transliterasi Arab –Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

a. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	đ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*. Vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◻	<i>Fathah</i>	A	A
◻	<i>Kasrah</i>	I	I
◻	<i>Dammah</i>	U	U

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ى...	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis di atas
ى...	<i>Kasrah dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
وُ...	<i>Dammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : qāla

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَقُولُ : yaqūlu

d. Ta' Ma bu>taḥ

Transliterasi untuk *Ta' Ma bu>taḥ* ada dua, yaitu: *tamarbu>taḥ* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah (t) sedangkan *tamarbu>taḥ* yang mati mendapatkan harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tamarbu>taḥ* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>taḥ* itu ditransliterasinya dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

=raudah al-atfāl

=raudahtul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

=al-madīnahal-munawwarah

=al-madīnatul munawwarah

e. Syaddah (Tasydi>d)

Syaddah atau *tasydi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

نَزَّلَ

nazzala

الْبِرِّ

al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (alif lam ma'arifa). dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الرَّجُلُ

ar-rajulu

الشَّمْسُ

asy-syamsu

الْقَلَمُ

al-qalamu

الْجَلَالُ

al-jalālu

g. Hamzah

Hamzah transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُ

ta'khuẓu

النَّوْءُ

an-nau'u

تَأْخِشِي

syai'un

إِنَّ

inna

h. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas misalnya kata Al-Qur'an (dari Al-Qur'an), Sunnah, khusus dan umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditranslasi secara utuh.

Contoh: Fi Zilal Al-Qur'an, Al-sunnah qabl Al-tadwin

i. Lafz al-jalalah

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudlak ilahi (frasa nominal), translate terasi tanpa huruf hamzah contoh dinullah dan billahi.

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia

yang berlaku (EDY). Huruf kapital misalnya digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al) awal nama diri tersebut bukan huruf awal kata sandangnya jika terletak pada awal kalimat maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang Al-baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

Contoh: Nasir al-Din Al-Tusi Abu Nasr Al Farabi



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
F. Defenisi Operasional Variabel	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	10
1. Persepsi Kemudahan.....	10
2. Persepsi Manfaat.....	12
3. Persepsi Kenyamanan	14
4. Minat Menggunakan Mobile Banking.....	15
5. Persepsi Nasabah	15
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
C. Kerangka Berpikir.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi Dan Sampel	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data	24
1. Uji Instrumen Data	24
a. Uji Validitas	24
b. Uji Rehabilitas	25
2. Uji Asumsi Klasik	25
a. Uji Normalitas	25
b. Uji Multikorelasi	25
c. Uji Heteroskedasitas	26
3. Analisis Regresi Linear Berganda	26
4. Uji Hipotesis	27
a. Uji T (Parsial)	27
b. Uji F (Simultan)	27
c. Koefisien Determinasi (R)	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	28
1. Gambaran Obyek Penelitian	28
2. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan	29
3. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan	31
4. Struktur Organisasi Syariah Indonesia KCP Panyabungan.....	32
5. Fungsi Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan	33
6. Produk Dan Jasa Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan	33
B. Temuan Khusus	33
1. Uji Analisis Deskriptif	33
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	35
3. Uji Asumsi Klasik	40

4. Analisis Regresi Linear Berganda	42
5. Hasil uji Hipotesis	44
C. Pembahasan	47
1. Analisis Persepsi Kemudahan (X1) Terhadap Minat Nasabah (Y) Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Panyabungan	47
2. Analisis Persepsi Manfaat (X2) Terhadap Minat Nasabah (Y) Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Panyabungan.....	47
3. Analisis Persepsi Kenyamanan (X3) Terhadap Minat Nasabah (Y) Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Panyabungan	48
4. Analisis Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Manfaat (X2) dan Persepsi Kenyamanan (X3) Terhadap Minat Nasabah (Y) Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Panyabungan.....	48
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna <i>Mobile Banking</i>	4
Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel	8
Tabel 3.1 Skala Likert	23
Tabel 4.1 Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Indentitas Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Indentitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Uji Validitas (X1)	37
Tabel 4.5 Uji Rehabilitas (X1)	38
Tabel 4.6 Uji Validitas (X2)	39
Tabel 4.7 Uji Rehabilitas (X2)	39
Tabel 4.8 Uji Validitas (Y)	40
Tabel 4.9 Uji Rehabilitas (Y)	41
Tabel 4.10 Uji Normalitas	41
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas	42
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4.13 Uji T (Parsial)	46
Tabel 4.14 Uji Simultan (F)	47
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	48

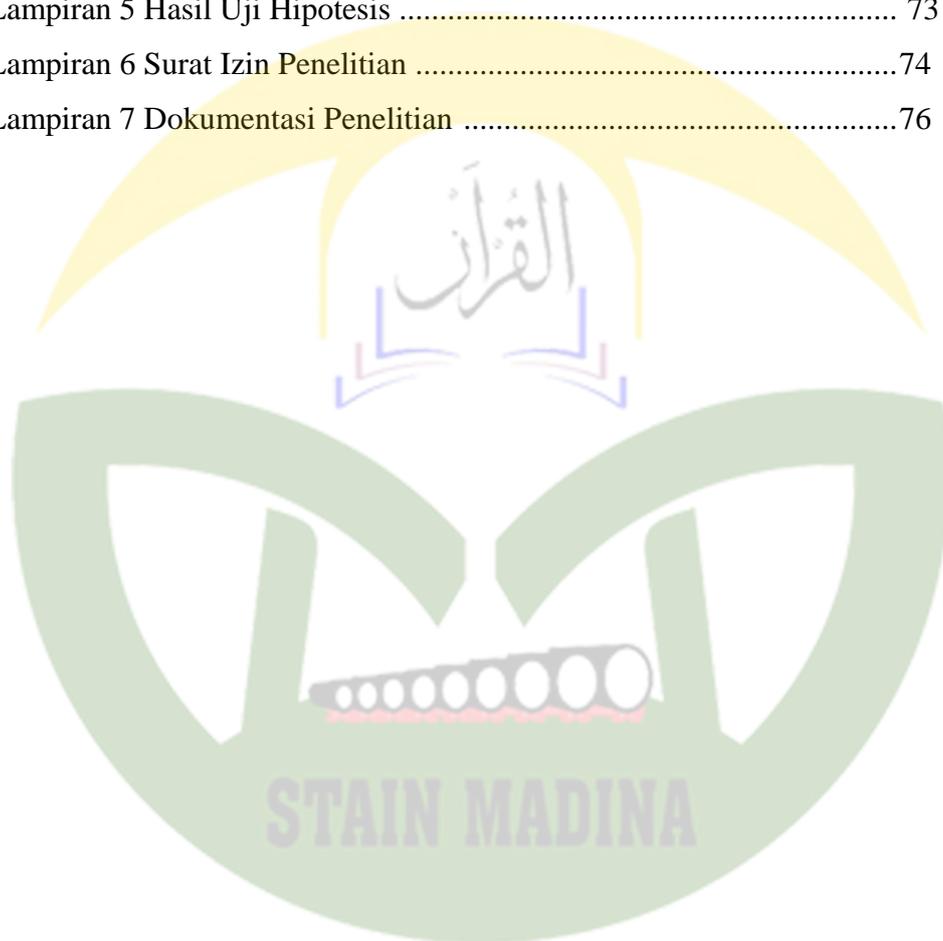
DAFTAR GAMBAR

Gambarl 1.1 Pengguna <i>Mobile Banking</i>	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan	32
Gambar 4.13 Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket	55
Lampiran 2 Data Kuesioner Responden	58
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Rehabilitas	67
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	73
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	76



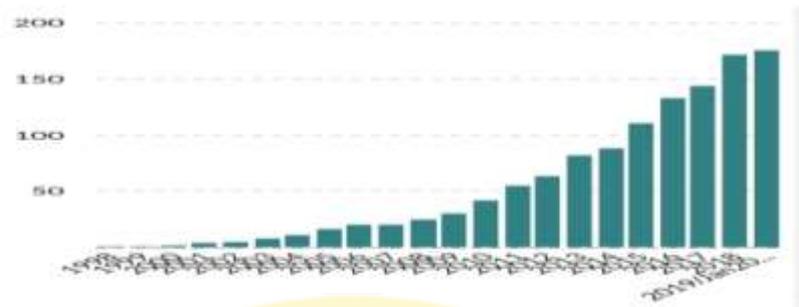
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi di era globalisasi saat berkembang pesat sehingga dapat digunakan sebagai fasilitas. pendukung yang digunakan pada aktivitas seluruh Perkembangan masyarakat. teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat memaksimalkan kinerja suatu perusahaan atau lembaga tertentu khususnya perbankan. dengan semakin cepat perkembangan teknologi akan memberikan dampak yang mencolok dalam segala aspek kehidupan manusia. perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, terutama internet memiliki pengaruh yang pesat terhadap proses bisnis dalam industri perbankan. sektor perbankan merupakan sektor industri yang sangat besar pemanfaatnya dalam menggunakan teknologi informasi yang memudahkan kegiatan operasionalnya serta memudahkan pelayanannya terhadap nasabah.

Bank syariah indonesia adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lainnya untuk penyimpanan dana dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah (Diana yumanita, 2005). peranan teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting bagi masyarakat mengingat semakin tinggi penggunaan media transaksi keuangan. hal ini dapat dari pengguna internet yang jumlahnya semakin bertambah, berdasarkan data yang diperoleh dari asosiasi penyelenggara jasa internet indonesia, jumlah pengguna internet di indonesia meningkat pesat. hal tersebut bisa dilihat dari tabel dibawah ini.



Gambar 1.1 Penggunaan Mobile Banking

Sumber: Asosiasi Jasa Pengguna Mobile Banking

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa perkembangan setiap tahunnya jumlah pengguna internet banking semakin meningkat dengan demikian masyarakat tentu menginginkan keefektifan dan keefesienan suatu komunikasi yang terjalin antara sesama guna mendapatkan informasi yang diinginkan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, dengan meningkatnya jumlah jumlah pengguna internet di indonesia menjadi bukti bahwa masyarakat indonesia sudah maju akan teknologi dan mampu bersaing dalam bisnis dengan menggunakan mobile banking teknologi informasinya.

Tabel 1.1 jumlah pengguna mobile banking

Tahun	Jumlah Pengguna Mobile banking
2019	350
2020	500
2021	800

Sumber: Bank Syariah Indonesia Panyabungan (Customer Service,2023)

Peranan perbankan sangat menunjang dalam perekonomian suatu negara. perbankan konvensional maupun perbankan syari'ah keduanya berperan sebagai penyalur dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan modal serta melayani jasa lalu lintas pembayaran. Lembaga

keuangan dikatakan baik jika mampu berjalan dan beroperasi pada keadaan sehat. Era globalisasi dunia perbankan dituntut untuk mewujudkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik (Muhammad,2000). Pada perkembangan globalisasi yang sangat pesat ini, Indonesia telah mengalami perkembangan dalam dunia ekonomi dan teknologi di zaman sekarang zaman maju bukan hal yang baru lagi dimana zaman sekarang menggunakan aplikasi internet. Internet di butuhkan dalam segala bidang. Aplikasi teknologi merupakan kebutuhan sangat penting bagi seluruh para masyarakat. Pertumbuhan teknologi semakin cepat melakukan inovasi (NovitaSari,2017) .

Kebutuhan dari sistem informasi sektor perbankan tidak hanya berguna bagi pihak internal perbankan itu sendiri, tetapi kaitannya dengan pihak eksternal bank, yaitu nasabah bank perbankan memberi kemudahan kepada nasabah nasabah untuk mendapatkan suatu informasi dalam bertransaksi. Mengingat pula perbankan di Indonesia saat ini tidak hanya ada di kota besar, tetapi setiap bank saat ini telah memperluas cakupan mereka dengan membuka cabang di berbagai wilayah di Indonesia dari kota besar hingga kota kecil. Sementara itu, saat ini dalam segala hal dituntut serba cepat dan mudah sehingga peran teknologi informasi bagi perbankan menjadi penting. Sejak dilakukannya deregulasi di Indonesia menjadikan persaingan bisnis perbankan menjadi semakin kompetitif. Saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa kemajuan yang besar terhadap sektor perekonomian, pendidikan maupun budaya dan sosial. Peran pentingnya sistem teknologi informasi tidak hanya untuk menunjang kemajuan di bidang komunikasi tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kompetitif suatu bisnis.

Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan yang terjadi di dalam dunia perbankan, termasuk teknologi informasi maupun telekomunikasi. Internet menjadi media dalam dunia transaksi, baik penjualan, pembelian maupun hanya sekedar cek saldo. perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih ini semakin pula diminati oleh masyarakat luas. diharapkan layanan

mobile banking mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah yakni tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk dapat melakukan transaksi secara online tanpa datang dan mengantri di bank ataupun ATM. Pelayanan jasa yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. menurut dari hasil wawancara pada bapak Idham mengatakan bahwa kenyamanan sangat penting dalam menjaga keberlangsungan transaksi. masyarakat belum berpikiran modren akan mengurungkan minat nya untuk menggunakan mobile banking sehingga sebagian nasabah lebih memilih ke kantor bank yang bersangkutan untuk antri di bank daripada memanfaatkan layanan mobile banking. Hal ini terjadi karena rendahnya kepercayaan sebagian minat nasabah terhadap sistem layanan *mobile banking*. Sedangkan sebagian nasabah memiliki rasa kepercayaan keamanan data saat mengakses layanan *mobile banking* dan tidak takut menggunakan layanan tersebut, sehingga mereka lebih berpikir lebih banyak manfaat menggunakan layanan *mobile banking*.

Mobile banking merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. *mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi, ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang antar rekening bank untyk membayar tagihan rekening listrik. bagi umat islam transaksi perbankan yang dipilih adalah yang tidak mengandung unsur riba, transaksi dalam perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah menjelaskan tentang larangan larangan

ribadalam Al-Quran surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut (Kemenag,2020).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : *hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan (QS : Al-Imran :130).*

Manfaat dari menggunakan *mobile banking* yaitu membuat pekerjaan menjadi lebih muda, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Nasabah *mobile banking* dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi meskipun *mobile banking* bermanfaat untuk nasabah perbankan namun disisi lain *mobile banking* memiliki sisi negatif yang harus diwaspadai penggunanya salah satunya banyaknya tindakan kejahatan di dunia internet seperti pembobolan secara online, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab (Tatik Suryani,2012).

Mobile banking juga menyediakan beberapa layanan didalam aplikasinya seperti, informasi rekening (cek saldo, transfer), pembayaran online (PLN, telkom, asuransi), dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu nasabah KCP Panyabungan yang menggunakan *mobile banking* yang mana sering terjadinya pengguna sistem layanan dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal (Idham,2023). Hal tersebut membuat nasabah bimbang atau tidak lagi menggunakan *mobile banking* karena akan merepotkan ketika akan mengurus hal tersebut. hal semacam ini berdampak kepada nasabah yang baru menggunakan *mobile banking*, nasabah lebih memilih melakukan transaksi datang langsung ke bank karena nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi secara tunai, namun hal tersebut tidak membuat nasabah lain yang membutuhkan *mobile banking* untuk menggunakan aplikasi yang sudah disediakan bank. mereka tetap

menggunakan *mobile banking* karena transaksi yang dilakukan membutuhkan waktu yang cepat untuk keperluan bisnis dan lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabunga oleh karena itu penulis mengambil dengan judul “ Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Panyabungan”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka dapat didefinisikan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* .
2. Pemahaman mengenai kegunaan aplikasi *mobile banking* yang kurangnya tersampaikan pada nasabah.
3. Nasabah yang masih ragu dan belum sepenuhnya mempercayai *mobile banking* yang dimiliki Bank Syariah KCP Indonesia lantaran terdapat beberapa kendala dalam penggunaan layanan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut

1. Penelitian ini menggunakan sumber data internal dari Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, berupa data kuantitatif dari kuesioner penelitian yang diperoleh dari tanggapan nasabah serta untuk menunjang penelitian ini secara efektif dan efisien juga dilakukan wawancara dengan salah satu Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan dengan mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan Jenis Kelamin yang dimana jenis kelamin responden didalam penelitian ini sebanyak laki-laki 54 orang dan perempuan sebanyak 46 orang dan karakteristik berdasarkan usia didalam penelitian ini yang umur 17-24 sebanyak 29 orang

responden, umur 25-40 sebanyak 57 responden kemudian yang umur 41-60 sebanyak 14 responden kemudian yang berdasarkan Pekerjaan Guru sebanyak 46, Pelajar?Mahasiswa sebanyak 14 responden, pedagang sebanyak 27 dan yang terakhir Wiraswasta sebanyak 12 responden.

2. Variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh minat nasabah pengguna *mobile banking* yaitu hanya persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi kenyamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah sebagai berikut

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan ?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan ?
3. Apakah persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan ?
4. Apakah persepsi kemudahan, manfaat, kenyamanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini dimaksudkan agar memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut :

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi mnfaata terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* .

- c. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

1. Bagi akademis, penelitian ini dapat dijadikan tambahan materi sebagai referensi serta menambah pengetahuan lebih mendalam.
2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang menambah wawasan pembaca.

b. Manfaat praktis

1. Bagi Bank Syariah Indonesia Panyabungan, penelitian ini dapat menjadi patokan dalam menentukan berbagai strategi sehingga bisa menyempurnakan aplikasi serta sistem pada *mobile banking* sehingga dapat bersaing secara sportif.
2. Bagi Nasabah, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan keputusan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

F. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional pada penelitian ini dimaksudkan untuk menguji seberapa jauh dari pengaruh variabel independen (X1) yaitu Pengaruh persepi kemudahan , variabel (X2) yaitu manfaat dan variabel (X3) yaitu kenyamanan terhadap variabel dependen (Y) yaitu minat nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah indonesia.

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator
Kemudahan (X1)	persepsi kemudahan penggunaan didefenisikan bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mudah dipelajari 2. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna 3. Sangat mudah untuk dioperasikan
Manfaat (X2)	manfaat adalah tingkat dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya, daya guna yang diperoleh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hemat waktu 2. Mudah dipahami 3. Keterjangkauan
Kenyamanan (X3)	kenyamanan mobile banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah dapat mengakses dimanapun dan kapanpun 2. Tidak terdapat antrian 3. Hemat waktu
Minat Nasabah(Y)	minat nasabah yaitu pengaruh eksternal kesadaran akan kebutuhan pengenalan produk dan evaluasi yang dapat menimbulkan minat beli konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kesadaran nasabah untuk menggunakan mobile banking 2. Banyaknya layanan transaksi pada <i>mobile banking</i> 3. <i>Mobile banking</i> fleksibel